

# 知识管理—高校图书馆新的发展契机

陈小慧

**摘要】** 知识管理一直是企业界议论的热门话题,近两年图书馆界也将知识管理提到议事日程。本文着重论述图书馆的几个主要业务管理部门(采访、编目、参考咨询)要在数字化的环境下提高服务质量,必须有知识管理意识。并指出人力资源的有效管理是图书馆知识管理的最终目的。

**关键词】** 知识管理 数字化图书馆 人力资源管理

21 世纪是知识经济唱主角的世纪。新经济的蓬勃发展,经济的全球化将改变人类生活的各个方面。技术、经济和社会环境的变迁,使得传统图书馆的转型和图书馆员角色的转换成为不可避免的趋势。人们向图书馆索取的将不只是信息,而是更为直接地要求图书馆从知识存取的角度,帮助用户发现知识,获取知识,利用知识。高校图书馆作为教学与科研的文献保障机构,如何从知识管理的角度去做好服务工作,提高整体的服务水平,这将是数字化图书馆发展的主要方向之一。

知识管理是把有用的知识经过确定、合并、综合和创造性使用的过程。信息资源只有通过使用才是知识管理的过程,而知识的创造及使用是一个从数据转变为信息,信息转变为知识,及由知识驱动的支持人类行为和决策的一个连续的流程。而迄今为止数字化图书馆所扮演的角色更多的表现为搜索引擎,它帮助用户发现存在于互联网上的数字化信息。知识管理的应用对数字化图书馆提出了更高的要求,随着知识管理的参与,元数据体系为用户描述提问,帮助用户有效合法地表达提问,向用户展示数字化图书的检索方法。数字化图书馆将进入越来越人性化的管理时代,将更贴近读者的需求。这也是本文将要深入探讨的主要问题。

## 1 知识管理在图书馆各业务部门的作用

作为一个学习的组织,图书馆应该在知识管理中起着带头作用。图书馆在知识管理中最重要使命是为读者提供知识的获取途径。因此知识管理应该涉及到每个部门的管理工作。

### 1.1 知识管理在藏书建设中的作用

知识管理在图书馆藏书建设中有不可低估的作用,如何面对大量良莠不齐的订购书目,选择有用的知识资源,对采访员是一个巨大挑战。而目前图书馆在考评采访员的工作绩效方面,只注重个人所完成的工作量,对采访员所选购进来的图书质量并未做任何有效的评估,这就造成采访员只注重购书的数量而忽略购书的质量。目前出版界在利润的驱使下,经

常设置陷阱,采访员如只凭感觉选书,很容易掉入陷阱。例如:复本图书的采购,原来对复本的界定是相同版本的图书,采访员只要避开这类复本,而不顾及此类图书本馆是否已有收藏,而由此购进大量貌似新书、其实是复本的图书,造成经费的极大浪费。类似的图书有计算机类的图书,及大量的不同出版社出版的文学类的图书,单行本,全集本,多卷书,甚至丛书经常一而再、再而三重重复出版发行。如果采访员对本馆的藏书建设有较全面的了解,多积累经验,在采访的过程中,对现有的书目数据库进行多方的检索和比较,同时关注读者对各类图书的利用率,对馆藏图书的利用率进行定期的统计,并做一些深入细致的分析,把隐性知识纳入藏书建设的管理体系中,一方面可以避开出版社因唯利是图所设下的重重陷阱,另一方面通过利用率的调查,可以有效地评估本馆藏书的质量,并及时有效地调整藏书建设的方向。

除此以外,要提高高校图书馆的藏书质量,最有效的方法是让本校的教师参与选书,因为教师从专业和学科的角度,所挑选的图书学术价值相对较高,本着对学科的长期跟踪,对一些学术性较强的图书具备判断力,不会与好书擦肩而过。此外,教师还可以通过学术会议或特殊的出版渠道获得好书。因此加强图书馆与教学科研人员的联系是非常必要的。

### 1.2 知识管理在文献编目中的作用

编目部门是图书馆在知识管理中最重要部门之一,对图书、期刊及电子资源进行有效分类、主题标引,并用 MARC 元数据进行编目,把知识管理的概念融入编目过程是必不可少的。同样一本书,一个有读者概念的编目员,会随时考虑到读者的检索习惯,在编目过程中为读者多提供几个有效的检索点。提高图书利用率是编目员在知识管理中应尽的职责和义务。对不同的图书要用不同的方法灵活处理。目前可套录的编目数据很多,但要根据本馆的图书排架等实际情况进行修改,以有助于图书利用率的提高。例如:通常情况下丛书都是分散编目的,但这并不等于可以千篇一律地生搬硬套。因为对

于一些作者不同,但学科类目相对集中,又是一次性入藏的丛书,可以根据读者的专业需求和阅读倾向,将这类图书进行特殊处理,按多卷书的方式进行编目,使整套书排架集中在一起,为读者借阅提供方便。

众所周知,在网络环境下,衡量一个图书馆的实力,已不再是馆藏图书的数量,而是该图书馆通过网络能提供的知识获取能力。那么面对众多的网上资源和数字化文献,如何进行文本挖掘、数据挖掘和知识管理,这对编目工作的技术含量提出更高的要求。因此,编目工作已不局限于纸质文献,而是向电子资源和网上资源延伸。元数据、文献建构、知识管理成为编目工作新的知识增长点。因为当纸质文献在文献交流中退居次要地位时,文献的生产、发布、保存、存取、传递等环节都对数字化文献的结构提出新的要求。数字化文献的形式结构直接影响其功能,比如在置标语言中,文献建构不仅决定着文献的美观性、通用性、数据压缩能力,而且元数据的嵌入还会决定文献的被检索性能。作为编目工作者,如果能将书目控制原理与元数据理论有效地结合起来,使书目控制的对象扩展到虚拟的知识空间,那么编目工作将会有个质的飞跃,可持续发展的空间也极为广阔。

此外,数字化文献的编目还有一个极为重要的作用被许多同行所忽视,那就是在纸质文献与数字化文献交叉发行的同时,目前各馆都或多或少购买了国内外各种数据库电子资源,许多电子版的资源可能比纸质文献更早面世,如果数字化文献编目工作做得及时,就可能避免许多资源的重复购买所导致的资金浪费现象。有些高校图书馆已着手将提供全文的电子资源和多媒体资料做成书目信息,并链接全文,将本馆的电子信息资源与印刷型的资源有效地整合在一起,使读者进入图书馆的OPAC,犹如进入一家大型的超市,可以享受到一次性购物的快感。

由此可见,编目员在隐性知识的管理方面有着不可忽视的作用。

### 1.3 知识管理在流通及参考咨询中的作用

数字化图书馆的流通部门不只是借、还的部门,在知识管理的过程中,流通部门的作用更为直接,提供参考咨询是流通部门今后发展的走向,有许多图书馆把参考咨询单独设一个部门,在知识管理过程中就显出许多局限性,应该在每个阅览室、每个书库都设立参考咨询员或读者导航员,随时面对读者提出的问题,把图书馆的无序的显性知识通过隐性知识有序地介绍给读者,使读者感觉到参考咨询员是他们的导航员。流通部门的“读者利用率”统计是图书馆不可多得的宝贵信息,

应该及时反馈到采访、编目部门,使各部门引起重视,并对各个环节的工作进行有效的调整,提高知识管理的水平。此外,引导读者有效利用图书馆资源,通过定期的讲座、读者座谈会等渠道了解读者的需求,把图书馆资源的检索方法传授给读者,这些工作不应该只是流通部门的事务,而应该是采访、编目、流通甚至是技术部门都应共同参与的工作。

### 2 人力资源管理是知识管理的最终目的

2.1 图书馆的知识以及所积累的经验构成了各类图书馆的智慧资产,应该受到重视和共享。通过对人力资源的有效管理,使之形成一种共享的知识和专业技术的组织文化,并实施恰当的物质奖励和精神鼓励。

2.2 一个协调合作、共享和革新的组织文化环境只有在图书馆馆长的有力领导下,及在图书馆员达成共识的前提下,才能建立起来,而作为一个学习的组织,图书馆应为全体员工提供继续教育和在职培训的机会。

2.3 图书馆应该鼓励有经验的馆员把丰富的知识和经验传授给新馆员,通过建立一个辅导制度来帮助新馆员向有经验的馆员学习。最为直接的方式是在工作中传、帮、带,言传身教。也可以安排非正式的研讨会和组织轻松愉快的聚餐会进行思想交流。在图书馆的内部网页上建立特别兴趣小组和聊天室,针对工作中的问题进行沟通和了解。

2.4 知识管理的实质是以人为本的管理,引进灵活的工作模式,这可能意味着使劳动力技术多样化及团队协作、灵活的工作时间,甚至在条件许可的情况下在家里工作,一方面可以缓解办公场所的拥挤,同时也可以节省各方面的办公费用,一举两得,何乐而不为?

2.5 引进激励机制与岗位竞争机制。在人力资源管理上,如何调动员工的积极性与能动性,发挥他们的最大潜力是管理者必须重视的问题。首先,赞扬是自古以来就有的激励方式,通过对员工所做工作的肯定,让员工心里得到一定程度的满足,感到自己价值的实现,激发他们更大的热情。其次是竞争激励。竞争激励是激励中最有效的手段,目前有许多图书馆采取岗位竞争机制,并实施相应的津贴奖励,这在很大程度上调动了员工的工作积极性,使图书馆的日常工作进入良性的循环。

### 参考文献

- 1 陈锐. 知识管理的实现思路与实现技术. 图书情报知识, 1999(1)

陈小慧 厦门大学图书馆